

CÓMO CREAR UNA PETICIÓN EN EL APLICATIVO WEB DE LA UAEOS





UAEOS

PRESENTACIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS ha dispuesto para la ciudadanía y sus grupos de valor, el aplicativo WEB de peticiones, donde los ciudadanos pueden formular sus peticiones.

El aplicativo web de peticiones de la UAEOS es el sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes de forma remota accediendo a nuestro portal web <u>www.uaeos.gov.co</u>

El presente documento describe el procedimiento para la creación de una petición a través de este aplicativo web.

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN A TRAVÉS

DEL APLICATIVO WEB DE LA UAEOS

Ingresar a nuestro portal web o página institucional <u>www.uaeos.gov.co</u> y ubique en nuestra barra de navegación principal, el enlace "Servicio a la Ciudadanía" y de clic, como se señala en la imagen.





Una vez dé clic se desplegará de inmediato el menú traslade el cursor y ubíquese en el enlace "PQRD – Peticiones, quejas y reclamos", y seleccione al enlace "Formulario PQRSD".

Inicio	La Entidad Transparencia	Servicios a la ciudadanía - Trámites y servicios	Participa Planeación,	gestión y control Prensa
"le"	Mecanismos para la atención al ciudad on	PORD - PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Solo-	Detectos del ciudadano	Form		
No S	Calendario	Security		iventario de activos
200	Convocatorias	Denuncias por Actos de Corrupción	d	e información 🛛 📝 🦯
00	Glosario	Construction of the construction		
- 1	Preguntas frecuentes	Caracterización usuarios		
	Informes de Gestión Oficina de Servicio al	Aspeantes Agendamiento de Citas		
	Ciudadano	Rendición de cuentas		
	Datos abiertos		and In	idice de información
	Habeas Data		c Start	asificada y reservada 🏒
En el por	Notificaciones judiciales			
puedes of	consultar la siguiente			
informad	ción:			

Posteriormente será dirigido al Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información como podemos visualizar en el siguiente pantallazo.

i	El empleo es de todos UAEOS Re	rmulario de Peticiones clamos y Solicitudes d	, Quejas , e Información			
Instructivo o manual de ayuda para niños, niñas y adolescentes Recuerde que los campos con un asterisco (*) son obligatorios. Es aconsejable ingresar la mayor cantidad de datos para que podamos contactarnos e identificarlo rápidamente. Tipo de solicitante 🔹						
Ingrese Primer Nombre *	Inform	nación General	Ingrese Segundo Apellido			
Tipo Identificación *	Número de Identificación	Correo Electrónico				
Dirección de Notificación *		Cludad				
Género	 Teléfono Fijo 	Teléfono Celular *	Medio de respuesta			

El formulario tiene unos campos que son obligatorios y que se encuentran en asterisco * los



cuales son necesarios diligenciar para poder registrar su solicitud.

CAMPOS QUE SE DEBEN DILIGENCIAR OBLIGATORIAMENTE

• Tipo de Solicitante

Al dar clic a Tipo de solicitante se desplegara un menú para que usted pueda seleccionar si es Persona Natural, Persona Jurídica, si está en el rango de edad niña, niño o adolescente, también podrá seleccionar si es apoderado del solicitante o quiere realizar su solicitud como anónimo.

El empleo es de todos UAEOS Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información					
Instructivo o manual de ayuda para niños, niñas y adolescentes Recuerde que los campos con un asterísco (*) son obligatorios. Es aconsejable ingresar la mayor cantidad de datos para que podamos contactarnos e identificarlo rápidamente.					
Tipo de solicit Persona Natural Persona Jurídica					
Ingrese Primer Nombre * Ingrese Segundo Apellido					
Tipo Identificación * Número de identificación Correo Electrónico	-				
Dirección de Notificación * Cludad	-				
Género • Teléfono Fijo Teléfono Celular * Medio de respuesta •					

Información General

En este espacio el ciudadano obligatoriamente debe ingresar los datos que le solicita el formulario en los campos que se encuentran seleccionados con asterisco *:

1. Su primer nombre y su primer apellido obligatoriamente, su segundo nombre y segundo apellido es algo opcional y le permitirá continuar su registro.



	Informac	ión General	
Ingrese Primer Hombre *	Ingrese Segundo Nombre	Ingrese Prime Apellido *	Ingrese Segundo Apellido
Tipo Identificación *	Número de identificación	Correo Electrónico	
Dirección de Notificación *		Cludad	
Género 👻	Teléfono Fijo	Teléfono Celular *	Medio de respuesta 👻
	Revise los costos del envío de la información solicitada	Solicitud de información con identidad reservada	
	Tipo de Solicitud, D	Descripción y Anexos.	
	Informació	n Importante	
		e -©	

2. Posteriormente debe ingresar Tipo de documentación, se desplegaran dos (2) opciones Cedula de ciudadanía y Cedula de Extranjería consecutivamente diligenciar número de identificación, correo electrónico, dirección para notificación y ciudad desde donde se comunica.

El en es de	upleo todos UAEOS Rec	nulario de Peticione lamos y Solicitudes	es, Queja s, de Información	
	Instructivo o manual de ayu	la para niños, niñas y adolescentes		
Recuerde que los campos con un ast	erisco (*) son obligatorios. Es aconsejabl ráp	e Ingresar la mayor cantidad de dato idamente.	os para que podamos contactarnos e identificarlo	
	Persona Natural	•		
	Informa	clón General		
Ingrese Primer Nombre * MARIELA	Ingrese Segundo Nombre	Ingrese Primer Apellido * FLOREZ	Ingrese Segundo Apellido	
Tipo Identificación *	Número de identificación 52430689	Carreo Electrónico	·····	
Cédula de Ciudadanía				
Cédula de Extranjería Direccion de Notificación -		Ciudad		
Género 👻	Teléfono Fijo	Teléfono Celular *	Medio de respuesta 👻	
	Revise los costos del envío de la información	Solicitud de información con identidad r	reservada	



	Inform	ación General		
Ingrese Primer Nombre *	Ingrese Segundo Nombre	Ingrese Primer Apellido *	Ingrese Segundo Apellido	
Tipo Identificación *	Nomero de identificación	Colero Electrónico		
Género 🗸	Teléfono Fijo	Teléfono Celular *	Medio de respuesta 👻	
	Revise los costos del envío de la información solicitada	Solicitud de información con identida	d reservada	
	Tipo de Solicitu	d, Descripción y Anexos. ción Importante		
	-			

3. A continuación y para finalizar con la información general, el ciudadano debe diligenciar los campos que incluyen: género, teléfono fijo, teléfono celular y medio de respuesta, al desplegarse tiene dos opciones para seleccionar: Correo electrónico y correo físico, este será el medio por el cual el ciudadano que registró la petición recibe su respuesta, una vez sea emitida por parte de la UAEOS.

	Informac	ión General		
Ingrese Primer Nombre * MARIELA	Ingrese Segundo Nombre	Ingrese Primer Apellido * FLOREZ	Ingrese Segundo Apellido	
Tipo Identificación *	Número de identificación 52430689	Correo Electrónico mariela.florez@uaeos.gov.co		
Dirección de Notificación *	-	Cludad		
Género 🗸	Teléfono Fijo	Tliéfono Celular *	Medio de respuesta	
\smile	Revise los costos del envío de la información colicitada	Bolicitud de información con identidad reservada	Correo Electrónico Correo Físico	
	Tipo de Solicitud,	Descripción y Anexos.		
	Informació	in Importante		
	=	-3		



• Tipo de Solicitud

El Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, le permite a usted como ciudadano seleccionar obligatoriamente como lo muestra la imagen, el tipo de petición que consideré de su interés, al dar clic a "Tipo de solicitud" se desplegaran seis (6) opciones.

	Tipo de solicitud *	te organización *	✓ Tema de consulta * ✓	
	Petición			
1	Denuncia Denuncia por Corrupción	cteres *	Puede anexar hasta tres documentos. Tamaño máximo 10M. Formatos: archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf, entre	
	Queja		Subir archivo Subir archivo	
	Reclamo	Sequ	ridad	
		Cap	tcha.	
		No soy un robot	RCAPTONA .	
			Practital - Condiciones	
		Previsualizar	Radicar	

INFORMACIÓN IMPORTANTE

El Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, como podemos visualizar en el siguiente pantallazo le permite a usted como ciudadano orientar el registro de su petición a través de la descripción de los diferentes tipos de peticiones de acuerdo con su interés.

Perilición De estilute que are presente en forma respetacea ante en encidar público o ante contras particulares con el fos de resparer so tenerención en ca aserta contras fo la estilutura o regularizante de una acidos. Se delas estador en 13 de agregamente a la fecta de molto.	Quejas Conde en vitra de eles as pone en concisiento las conductas templares de ampleatos o particulares o paines en a anticulos o adjudicado la presentación de un servicio público.	Reclamos Cuerto es da saturdadas veltas de la suspensión aguanticado o de la prestación advisorato de un servicio público.
- Dia- Felicitación Mensentetet el acesto que compos y segon ha segon dense	ම වි Superencia	Solicitud de información púlica Presta que tener la analactaria de indexida de inserviciona de analactaria de indexidan de inserviciona de inservicina de inserviciona de inse



A continuación, se describen los diferentes tipos de solicitudes para ayudar a orientar el registro de su petición.

Petición: Es la solicitud que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Quejas: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamos: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Felicitación: Reconocimiento al servicio que cumple y supera las expectativas

Sugerencia: Es una propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Denuncia Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Denuncia por corrupción: Es un acto ciudadano que informa sobre eventos, riesgos, delitos o situaciones que afectan la dignidad de una persona o grupo de personas, por existencia de hechos irregulares que violan el cumplimiento de la función pública, con el fin de que se indague y se tomen las medidas adecuadas que correspondan.

Términos para resolver las peticiones.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Derecho de Petición: Se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción
b) Petición de interés general: se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
c) Petición de Información: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción. Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción

d) Petición de Documentación: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción



UAEOS

e) Petición de Consultas: Se resuelven dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción

f) Reclamo: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción g) Queja: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción

h) Denuncia: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción

i) Denuncia por actos de corrupción: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

j) Sugerencia: Se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción

• Tipo de organización

El Formulario WEB también le permite a usted como ciudadano seleccionar obligatoriamente como lo muestra la imagen el tipo de organización al que pertenece, es decir identificarse a que grupo de usuario corresponde, una vez de clic a la opción "Tipo de organización" se desplegaran veintidós (22) opciones que corresponden a nuestros grupos de valor.

Tipo de solicitud *	Tipo de organización *	ilta *
	Asociación	
Digite el texto que resume su solicitud, máximo 500 caracteres *	Asociación mutual	as documentos. Tamaño máximo 10M.
	Cooperativa	texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf, entre
	Cooperativa con sección de ahorro y crédito	Subir archivo Subir archivo
	Cooperativa de trabajo asociado	
	Cooperativa Esp. En Transporte	
C	Cooperativa Integral	
	Cooperativa Multiactiva	
	Corporación	
	Entidad Pública	
	Entidades con animo de lucro	
	Extranjera	
	Fondo de empleados	

• Tema de Consulta

El Formulario WEB además le permite a usted como ciudadano seleccionar obligatoriamente como lo muestra la imagen el "Tema de Consulta" este requerimiento se relaciona con los productos y servicios que cuenta la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para el cumplimiento de sus funciones en el marco de sus competencias.

Al dar clic en la opción "Tema de consulta" se desplegaran 27 opciones que conciernen a los productos, servicios de la Unidad y su único trámite de acreditación.



Tipo de solicitud * - Tipo de organizac		, Tema de consulta *
Digite el texto que resume su solicitud, máximo 500 caracteres * Puede an Formatos otros	<mark>exar hasta tres docur</mark> : archivos de texto, h	Acreditación Agradecimientos Archivo Histórico DANCOOP- DANSOCIAL
Seguridad	bir archivo	Asamblea) Certificaciones procesos de formación = Certificados de información laboral - exfuncionarios
No soy un robot	UPTCHA Indiciones	Certificados de información laboral - Pensional Greación Desarrollo
Previsualizar	Radicar	Estadísticas sector solidario Estado de procesos contractuales Estatutos

• Documentos anexos Archivos adjuntos

Una vez finalizado el diligenciamiento de tema de consulta ubíquese en el espacio señalado en la siguiente imagen, aquí podrá digitar el texto resumiendo su solicitud, el cual le permitirá un máximo de 500 caracteres.

	Digite el texto que resume su solicitud, máximo 500 caracteres* Puede anexar hasta tres documentos. Tamaño máximo 10M. Formatos: archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf, entre otros Subir archivo Subir archivo Subir archivo Seguridad Captcha. No soy un robot Verset: Certotik	
2. we xe pe <i>d</i> a	Previsualizar Radicar	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

Podrá complementar la solicitud con documentos que soporten los hechos descritos, de tal manera que el procedimiento que realizará el ciudadano es el siguiente:



UAEOS

1. Dar clic en "Subir archivo" como la muestra la siguiente imagen y seguidamente escoger el archivo del computador para adjuntar y abrirlo posteriormente.

Organizar + Nueva za	rpata			· · · · 0	6	
Este equipo	Nambre	Fecha de modificación	Tips	Tamaño	<u>طٌ</u>	U
Descargas Decumentos Escritorie Insigenes Músice Objetos 3D	5 de septiembre 12 de septiembre 19 de septiembre 26 de septiembre Cooprositidaria Fonda de semplanatos Informe 2020 Informe 2020	19/09/2022 4:50 p. m. 19/09/2022 3:24 p. m. 26/09/2022 4:59 p. m. 26/09/2022 5:01 p. m. 16/09/2022 5:20 p. m. 21/09/2022 4:05 p. m. 23/09/2022 4:00 p. m.	Carpeta de archives Carpeta de archives Carpeta de archives Carpeta de archives Carpeta de archives Carpeta de archives Carpeta de archives		encia scha para majorat	Solicitud de información púlica Fandad que tente a provans de subitor y alterner acceso a la Información adre las extraligaciones de infondas del carapterismo de las funciones estudandas a la ventidad y sus detettas dependencias.
Windows (C) Recovery Image KINOSTON (b) Datos (i) Educacion S (\\F Educacion S (\\F	Informas 2021 OREE0241060000027830_PCBSD_pdf OREE02410600000027830_PCBSD_pdf Acta de inducción a Mániela Fáhera 27092 Acta de requirien relaciónado conducto Acta de requirien relaciónado por la deficiencia de la defici	23/09/2022 4/09 p. m. 8/99/2022 3/12 p. m. 27/09/2022 11/01 a. m. 27/09/2022 11/01 a. m. 22/09/2022 8/00 a. m. 14/09/2022 4/39 p. m. 8/09/2022 1:15 p. m. 8/09/2022 1:15 p. m.	Carpella de archives Documento Adob Documento de Mi Documento de Mi Documento Adob Elemento de Out Documento Adob Hoja de cálculo d	4 KB 360 KB 162 KB 173 KB 254 KB 3.736 KB 365 KB	-	Tema de consulta * -
Nombre de activer Prode alexa contractives (C) - Creater C - Creater - Creater - Creater						
Captoha.						
				Previsualizar	Radicar	

- 2. El Formulario le permite anexar hasta tres (3) documentos
- 3. Los documentos permitidos deben ser en los siguientes formatos: archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf.
- 4. Podrá incluir los tres documentos que no superen el tamaño de 10 Megas.
- 5. Una vez seleccionado el archivo, puede verificar que haya sido adjuntado con el nombre del documento como lo muestra la imagen.

Digite el texto que resume su solicitud, máximo 500 caracteres *	Puede anexar hasta tres documentos. Tamaño máximo 10M. Formatos: archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf, entre otros Céclula de Ciudadania pdf Laboral CTO 41 2020.pdf					
Seguridad Captcha. No soy un robot						
Previsualizar	Radicar					



Confirme su solicitud

En éste espacio se confirmará el envío de su solicitud, dando clic en "no soy un robot" que hace referencia al Captcha. CAPTCHA son las siglas de Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (Prueba de Turing pública y automática para diferenciar máquinas y humanos). Se trata de una prueba desafío-respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario que ingresa la información es o no humano. Se utiliza por seguridad del portal y del módulo para que quien lo utilice sea en efecto un ciudadano buscando información.

Seguridad
Captcha.
No soy un robot
Previsualizar Radicar

Finalizar la Solicitud

Este es el último paso que debe realizar el ciudadano para enviar la solicitud, dar clic en "Radicar "como se aprecia en la imagen,

Digite el texto que resume su solicitud, máximo 500 caracteres * Puede anexar hasta trea documentos. Tamaño máximo 10M. Formatos: archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf, entre otroa Cédula de Cédula de Ciudadania pdf Guidadania pdf Guid	
Seguridad Captcha.	
No soy un robot	
Previsualizar Radioar	

Posteriormente el sistema le generará un número que puede ser consultado posteriormente a la solicitud siguiendo la ruta de nuestra página institucional <u>www.uaeos.gov.co</u> y ubíquese en nuestra barra de navegación principal en el enlace "Servicio a la Ciudadanía" y de clic, como se señala en la



imagen, se desplegará de inmediato el menú traslade el cursor ubíquese y seleccione al enlace "Seguimiento a su petición"

🌐 GOV.CO						
👸 UA	NEOS				Buscar	٩
Ini		Servicios a la ciudadanía -	Trámites y servicios	Participa	Planeación, gestión y control	Prensa
	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Mecanismos parta la atención al ciudadano Derechos del ciudadano Calentario Convocatorias Genario Preguntas fecuentes	PORD - PETICIONE Instructive PORSD Formulario PORSD Segumiento a su pe Denuncias por Artos Caracterización usuar Aspirantes	s, QUEJAS Y RECLAMOS trición de Corrupción			UAEOS
	momes de cession cricina de servicio a Ciudadano Datos abiertos Habeas Data Notificaciones judiciales	Agendamiento de Cita Rendición de cuentas	15	i LA M rámi	MENTACIÓN te de Acredi	para itación
		JX-	Re	soluciór	n 152 del 23 de ju	unio de 2022

Esperamos que este instructivo le sea de utilidad para registrar sus peticiones a la UAEOS a través del aplicativo web.

Fin del instructivo.

Preparado por:

Mariela Flórez Rodríguez - Profesional Universitario Grupo de Educación e Investigación

Revisado por: Carolina Bonilla Cortés- Coordinadora Equipo de Educación e Investigación

Aprobado por: Maribel Reyes Garzón / Directora Técnica Dirección de Investigación y Planeación

> Para dudas, inquietudes o aportes al presente documento, favor escribir a atencionalciudadano@uaeos.gov.co